

**INFORME DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF  
julio, agosto y septiembre 2024**

**Secretaría General  
Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana**

**Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad  
Social  
Bogotá D.C.**

**Diciembre, 2024**

## **CONTENIDO**

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA MEDICIÓN DE CALIDAD .....	3
3	DEFINICIONES Y SIGLAS .....	3
4	TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	5
5	NIVEL GENERAL DE CALIDAD.....	7
5.1	Nivel general de calidad de Prosperidad Social .....	9
5.2	Nivel de calidad de Prosperidad Social .....	9
5.3	Nivel de calidad del Operador Centro de Contacto.....	17
6	NIVEL DE CALIDAD GENERAL POR PREGUNTA .....	19
6.1	Nivel de calidad de Prosperidad Social por pregunta.....	20
6.1.1	Prosperidad Social - NO Consolidado.....	20
6.2	Nivel de calidad Operador Centro de Contacto por pregunta .....	23
6.2.1	Centro de Contacto - NO Consolidado .....	23
6.3	Detalle De La Calidad Del Proceso De Consolidación.....	24
6.3.1	Calidad Prosperidad Social (Consolidación de respuestas).....	24
6.3.2	Calidad Centro de Contacto - (Consolidación de respuestas) .....	28
7	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES .....	29

## **1 INTRODUCCIÓN**

El **Departamento Administrativo para la Prosperidad Social**, a través de su Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana de la Secretaría General presenta de manera consolidada el Informe de Calidad de las respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF - correspondientes al periodo de julio, agosto y septiembre de 2024.

## **2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA MEDICIÓN DE CALIDAD**

Con el propósito de asegurar la efectividad en la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF - presentadas por los ciudadanos y partes interesadas, Prosperidad Social ha adoptado mediante la guía G-PC-6 el siguiente esquema para determinar la calidad con enfoque correctivo en el proceso de respuesta de las peticiones escritas:

- Nivel 1 de calidad en la respuesta a peticiones por parte del operador de Centro de Contacto
- Nivel 2 de calidad en la respuesta a peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social.

El Grupo de Participación Ciudadana es el responsable de la calificación del nivel 1 de calidad y el nivel 2 se califica por el operador de centro de contacto, y su frecuencia de aplicación es cada tres meses.

## **3 DEFINICIONES Y SIGLAS**

**Calificación de la dimensión:** Promedio de la calificación numérica otorgada a los criterios de calidad correspondientes a cada dimensión.

**Claridad y comprensión:** Es la expresión simple, clara y directa de la información que los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general necesitan conocer, de tal forma que se pueda entender la información de manera rápida y fácil.

**Calificación general de calidad:** Promedio de las calificaciones de las dependencias.

**Calificación general por PQRSDF:** Sumatoria de las calificaciones porcentuales de todas las dimensiones de calidad por PQRSDF.



**Calificación homologada:** Valor equivalente en tres escalas (30, 60 y 100) asignado a la calificación de la dimensión.

**Calificación numérica:** Valor numérico (1, 2, 3) otorgado respecto al cumplimiento o no del criterio de calidad.

**Calificación por dependencia:** Promedio de las calificaciones generales de todas las PQRSDF de cada dependencia.

**Calificación porcentual:** Valor porcentual al que equivale la calificación homologada respecto al valor porcentual de la dimensión.

**Calificación por pregunta:** Promedios de los resultados de cada criterio de calidad por cada PQRSDF de la dependencia.

**Criterios de calidad:** Característica o atributo que debe cumplir la respuesta a una PQRSDF.

**Dimensiones de calidad:** Aspectos temáticos en los que son agrupados los criterios de calidad.

**Fundamentación:** La respuesta debe contener una justificación frente a las diferentes decisiones que se adopten en ésta. Explicar las razones de la respuesta dada desde el marco normativo o técnico existente aplicable.

**Motivos de no calificación:** Hace referencia a la causa por la cual no se puede realizar la evaluación de calidad de las PQRSDF. Los motivos pueden entre otros ser: temas administrativos, no requiere respuesta, la petición no es legible, se dio respuesta en reunión etc.

**Muestreo estratificado:** Muestra probabilística en donde se divide el total de PQRSDF entre las diferentes dependencias de la Entidad. Luego se selecciona aleatoriamente las PQRSDF finales de las diferentes dependencias en forma proporcional.

**Oportunidad:** La respuesta es oportuna cuando se da dentro de los plazos estipulados por la normatividad vigente.

**Resolución de fondo:** La respuesta debe relacionarse de manera precisa y directa con lo que fue solicitado, se resuelve de manera completa cuando se responde cada una de las pretensiones o requerimientos de la solicitud.

**PQRSDF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

**No. Estratos:** Corresponde a las Dependencias, Grupo Interno de Trabajo o Dirección Regional a las cuales se les está realizando la medición de la calidad en cada informe.

#### 4 TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra se realizó un muestreo por el método estratificado proporcional aleatorio con la finalidad de incluir todas las dependencias de la entidad. Teniendo en cuenta lo anterior, el tamaño de la muestra es de **1.476** peticiones, para el proceso de **No consolidación** de respuestas.

Para aplicar este muestreo se utilizó la siguiente fórmula:

**Tabla 1. Tamaño de la muestra**

<b>VARIABLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
Tamaño población	74.575
Nivel de Confianza	98%
Margen de error	3%
No. estratos	87
<b>TAMAÑO MUESTRA</b>	<b>1.476</b>
<b>FORMULA</b>	$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$
<b>VARIABLES</b>	<p>N: Número total de Peticiones recibidas durante el periodo de tiempo a analizar.</p> <p>Z: Nivel de confianza del 98%=(1-α) % (le corresponde una constante de confiabilidad de la distribución estadística Normal Estándar Z= 2,325)</p> <p>E: Nivel de error admisible en las estimaciones del 3%.</p> <p>p: Es la proporción que buscamos en el total de la población</p> <p>q: Es la proporción complementaria (1-p)</p>
<b>Remplazando las Variables</b>	$n = \frac{(2,325)^2 * 0.5 * 0.5 * 74.575}{(0,03)^2 * (74.575 - 1) + 2,325^2 * 0.5 * 0.5}$ <p style="text-align: center;"><math>n = 1.476</math></p>

Si bien el tamaño total del universo de peticiones en No Consolidado para el III trimestre fue de 81.888 registros, para extraer la muestra es necesario depurar los datos retirando las peticiones que NO tenían radicado de salida pues sería imposible evaluar la calidad de las respuestas, se excluyeron 7.313 registros correspondientes a 24 dependencias que no tenían Radicado de salida quedando un universo para seleccionar la muestra de 74.575 registros.

Se debe tener en cuenta que, de las **1.476** solicitudes seleccionadas aleatoriamente en No consolidado, a todas se les realizó evaluación de calidad.

Por otra parte, para determinar el tamaño de la muestra del proceso de **Consolidación** de respuestas, se realizó un muestreo por el método estratificado proporcional aleatorio con la finalidad de incluir todas las dependencias de la entidad. Teniendo en cuenta lo anterior, el tamaño de la muestra es de **308** peticiones.

Para aplicar este muestreo se utilizó la siguiente formula:

**Tabla 2. Tamaño de la muestra**

<b>VARIABLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
Tamaño población	8.988
Nivel de Confianza	90%
Margen de error	5%
No. estratos	49
<b>TAMAÑO MUESTRA</b>	<b>308</b>
<b>FORMULA</b>	$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$
<b>VARIABLES</b>	<p>N: Número total de Peticiones recibidas durante el periodo de tiempo a analizar.</p> <p>Z: Nivel de confianza del 90%=(1-α) % (le corresponde una constante de confiabilidad de la distribución estadística Normal Estándar Z=1,645)</p> <p>E: Nivel de error admisible en las estimaciones del 5%.</p> <p>p: Es la proporción que buscamos en el total de la población</p> <p>q: Es la proporción complementaria (1-p)</p>
<b>Remplazando las Variables</b>	$n = \frac{(1,645)^2 * 0.5 * 0.5 * 8.988}{(0,05)^2 * (8.988 - 1) + 1,645^2 * 0.5 * 0.5}$ <p style="text-align: center;"><b>n = 308</b></p>

Nota: El tamaño de la muestra dio exactamente 264, sin embargo, el valor se aumenta para incluir todas las dependencias en la evaluación de calidad, de tal forma que las dependencias que solo tuvieron una petición en el trimestre, pero no quedan en la selección aleatoria, queden incluidas y también les sea evaluada la calidad, por esta razón la muestra aumenta a 308 puntos muestrales.

Se debe tener en cuenta que, de los **308** radicados seleccionados aleatoriamente para la muestra, a todos se les realizó evaluación de calidad, y estas generaron un número mayor de radicados porque se verifica la calidad de cada **insumo recibido** para consolidar respuesta, entonces un mismo radicado de entrada puede tener insumos de dos o más áreas dependiendo la cantidad de pretensiones de la petición, por lo anterior, **para Consolidación** en total se calificaron **710** radicados (504 radicados en la selección de Prosperidad Social y **206** radicados en la selección para Centro de Contacto). Estos son los radicados **totales** de la calificación de Consolidado.

## 5 NIVEL GENERAL DE CALIDAD

El nivel general de calidad se desarrolla con enfoque correctivo, es decir una vez la respuesta es emitida por Prosperidad Social con el propósito de identificar oportunidades de mejora para retroalimentar a las áreas de la Entidad y Centro de Contacto en la gestión de las peticiones escritas.

Para determinar el nivel de calidad se analizan las siguientes dimensiones:

**Tabla 3. Dimensiones de calidad para las peticiones escritas**

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>CRITERIO</b>
<b>Resolución de fondo</b>	La respuesta emitida resuelve concretamente la petición.
	La respuesta resuelve totalmente la petición.
<b>Fundamentación de la respuesta</b>	La repuesta emitida explica las razones de la misma al peticionario.
<b>Claridad y comprensión</b>	La repuesta está escrita en un lenguaje claro y comprensible.
<b>Oportunidad de las respuestas</b>	La respuesta es oportuna de acuerdo con los términos de la normatividad vigente.
	La respuesta es pertinente para el momento situacional del peticionario.
<b>Compleitud de la Respuesta</b>	En el evento que el peticionario debe dirigirse a alguna sede para adelantar algún trámite, se le informa los canales de atención.

DIMENSIÓN	CRITERIO
<b>Destinación Efectiva</b>	El nombre y apellido del peticionario y la dirección física o electrónica de notificación de la respuesta es acorde con la indicada en la petición.

**Fuente: elaboración propia**

La calificación numérica se realiza de 1 a 3 donde:

**Tabla 4. Niveles de calidad**

Calificación	Nivel de calidad
3	Bueno
2	Aceptable
1	Malo

**Fuente: elaboración propia**

Calificación homologada de la dimensión por cada PQRSDF:

**Tabla 5. Calificación Homologada**

Calificación	Calificación Homologada
=3	100
>=2 y <3	60
>=1 y <2	30

**Fuente: elaboración propia**

La calificación homologada permite ubicar en una escala de 0 a 100 la calificación de cada dimensión.

Calificación general consolidada por cada PQRSDF:

**Tabla 6. Calificación General**

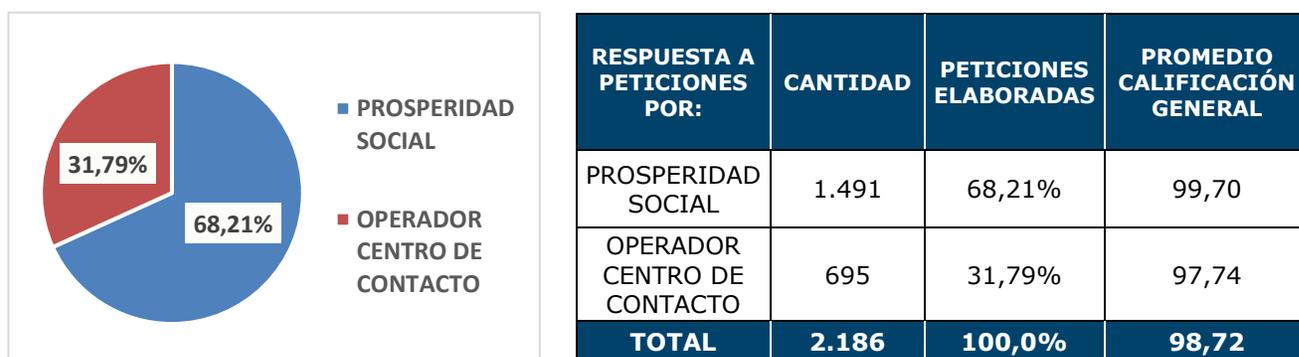
Rangos	Porcentaje
100%	Excelente
90% a 99%	Bueno
70% a 89%	Aceptable
Menor o igual a 69%	Bajo

**Fuente: elaboración propia**

### 5.1 Nivel general de calidad de Prosperidad Social

Las peticiones gestionadas directamente por Prosperidad Social corresponden al 68,21% representando un nivel de calidad del 99,70%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 31,79% representando un nivel de calidad del 97,74%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de las peticiones escritas en la entidad es de 98,72%.

#### **Ilustración 2. Nivel General De Calidad**



**Fuente: elaboración propia**

### 5.2 Nivel de calidad de Prosperidad Social

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 99,70, algunas de las dependencias que presentan un nivel de calidad de 100 son:

El GIT Compensación del IVA, GIT Formulación y Monitoreo, GIT Renta Ciudadana, el GIT Renta Joven, la Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas.

La Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas obtuvo 99,84, la Dirección de Inclusión Productiva 99,50, el GIT Antifraudes 99,48.

Los puntajes de calidad más bajos fueron para el GIT Gestión Pre-Contractual, GIT Gestión y Análisis De La Información, GIT Innovación Social, GIT Proyectos de Tecnologías de Información y la Subdirección de Operaciones que obtuvieron todos 93,00.

**Tabla 7. Calidad en la respuesta por dependencias de Prosperidad Social**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b># DE PETICIONES EVALUADAS</b>	<b>PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)</b>
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	6	100,00
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	5	100,00
Dirección Regional Amazonas	3	100,00
Dirección Regional Antioquia	3	100,00
Dirección Regional Arauca	4	100,00
Dirección Regional Bogotá	6	100,00
Dirección Regional Boyacá	2	100,00
Dirección Regional Caldas	2	100,00
Dirección Regional Caquetá	2	100,00
Dirección Regional Cauca	4	100,00
Dirección Regional Cesar	3	100,00
Dirección Regional Chocó	1	100,00
Dirección Regional Córdoba	6	100,00
Dirección Regional Guainía	1	100,00
Dirección Regional Guaviare	1	100,00
Dirección Regional Huila	3	100,00
Dirección Regional La Guajira	5	100,00
Dirección Regional Magdalena	7	100,00
Dirección Regional Magdalena Medio	2	100,00
Dirección Regional Meta	2	100,00
Dirección Regional Nariño	5	100,00
Dirección Regional Putumayo	2	100,00
Dirección Regional Quindío	2	100,00
Dirección Regional Risaralda	3	100,00
Dirección Regional Santander	2	100,00
Dirección Regional Sucre	3	100,00
Dirección Regional Tolima	2	100,00
Dirección Regional Urabá	1	100,00
Dirección Regional Valle Del Cauca	9	100,00
Dirección Regional Vichada	1	100,00
GIT Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos	1	100,00
GIT Administración Del Talento Humano	1	100,00

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
GIT Alianzas Y Cooperación Internacional	1	100,00
GIT Articulación De Oferta Pública	1	100,00
GIT Asesoría Y Producción Normativa	3	100,00
GIT Colombia Mayor	6	100,00
GIT Compensación Del Iva	26	100,00
GIT Cuentas Por Pagar	1	100,00
GIT Desarrollo	1	100,00
GIT Donaciones	4	100,00
GIT Empleabilidad	3	100,00
GIT Enfoque Diferencial	3	100,00
GIT Formulación Y Evaluación	2	100,00
GIT Formulación Y Monitoreo	14	100,00
GIT Formulación, Seguimiento Y Monitoreo	1	100,00
GIT Gestión Contractual	2	100,00
GIT Gestión De Proyectos Y Presupuesto	2	100,00
GIT Gestión Post Contractual	1	100,00
GIT Implementación	1	100,00
GIT Infraestructura Social Y Hábitat	1	100,00
GIT Instrucción De Control Interno Disciplinario	10	100,00
GIT Intervenciones Rurales Integrales	1	100,00
GIT Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	2	100,00
GIT Prestación De Servicios	1	100,00
GIT Producción Normativa Y Conceptos	1	100,00
GIT Renta Ciudadana	428	100,00
GIT Renta Joven	386	100,00
GIT Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo	3	100,00
GIT Seguridad Alimentaria	1	100,00
GIT Territorios Y Poblaciones	4	100,00
GIT Tesorería	1	100,00
Oficina De Gestión Regional	1	100,00
Oficina De Tecnologías De La Información	1	100,00
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	72	100,00
Subdirección General De Programas Y Proyectos	7	100,00
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	45	99,84

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
Dirección De Inclusión Productiva	42	99,50
GIT Antifraudes	175	99,48
Oficina Asesora De Planeación	15	99,07
Subdirección De Contratación	15	99,07
Dirección De Transferencias Monetarias	7	99,00
Dirección Regional Bolívar	5	98,60
Dirección Regional Norte De Santander	5	98,60
GIT Seguimiento Y Monitoreo	5	98,60
GIT Desarrollo E Implementación	13	98,38
Subdirección De Talento Humano	13	98,38
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	8	98,25
Dirección Regional Cundinamarca	3	97,67
GIT Gestión Tributaria Y Fiscal	3	97,67
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	5	97,20
GIT Emprendimiento	7	97,00
GIT Bienestar, Seguridad Y Salud En El Trabajo	2	96,50
Oficina Asesora De Comunicaciones	2	96,50
Oficina Asesora Jurídica	2	96,50
Secretaría General	2	96,50
Dirección General	6	95,33
Subdirección Financiera	3	95,33
Dirección Regional Atlántico	7	95,00
Dirección Regional Casanare	1	93,00
Dirección Regional Vaupés	1	93,00
GIT Administración De Bienes	1	93,00
GIT Atención Integral Con Enfoque Diferencial	1	93,00
GIT Gestión Pre Contractual	1	93,00
GIT Gestión Y Análisis De La Información	1	93,00
GIT Innovación Social	1	93,00
GIT Proyectos De Tecnologías De Información	1	93,00
Subdirección De Operaciones	1	93,00
<b>Total General</b>	<b>1.491</b>	<b>99,70</b>

**Fuente: elaboración propia**

En la siguiente tabla se muestra el comportamiento histórico de cada una de las dependencias que fueron evaluadas en el III trimestre de 2024 con respecto a los 4 trimestres anteriores.

**Tabla 8. Tendencia de Calidad en la respuesta por dependencias de Prosperidad Social**

DEPENDENCIA	Tercer Trimestre 2023	Cuarto Trimestre 2023	Primer Trimestre 2024	Segundo Trimestre 2024	Tercer Trimestre 2024
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	97,20	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	98,25	98,25	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Amazonas	96,50	94,75	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Antioquia	98,49	98,60	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Arauca	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Bogotá	99,55	99,50	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Boyacá	98,60	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Caldas	97,90	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Caquetá	97,67	96,50	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Cauca	99,13	100,00	100,00	98,25	100,00
Dirección Regional Cesar	97,45	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Chocó	100,00	100,00	89,50	100,00	100,00
Dirección Regional Córdoba	99,22	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Guainía	100,00	93,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Guaviare	98,25	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Huila	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional La Guajira	98,25	100,00	100,00	95,33	100,00
Dirección Regional Magdalena	99,56	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Magdalena Medio	100,00	100,00	89,50	100,00	100,00
Dirección Regional Meta	99,22	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Nariño	100,00	96,50	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Putumayo	98,25	100,00	96,00	100,00	100,00
Dirección Regional Quindío	96,50	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Risaralda	98,60	-	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Santander	97,85	97,20	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Sucre	97,67	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Tolima	99,50	100,00	100,00	100,00	100,00

DEPENDENCIA	Tercer Trimestre 2023	Cuarto Trimestre 2023	Primer Trimestre 2024	Segundo Trimestre 2024	Tercer Trimestre 2024
Dirección Regional Urabá	-	-	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Valle Del Cauca	99,13	99,42	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Vichada	100,00	-	-	93,00	100,00
GIT Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos	96,50	93,00	100,00	-	100,00
GIT Administración Del Talento Humano	93,00	93,00	100,00	100,00	100,00
GIT Alianzas Y Cooperación Internacional	100,00	100,00	98,00	100,00	100,00
GIT Articulación De Oferta Pública	98,25	100,00	90,00	-	100,00
GIT Asesoría Y Producción Normativa	-	-	-	100,00	100,00
GIT Colombia Mayor	98,77	99,56	-	99,36	100,00
GIT Compensación Del Iva	98,73	99,68	-	100,00	100,00
GIT Cuentas Por Pagar	-	-	94,00	-	100,00
GIT Desarrollo	-	-	100,00	-	100,00
GIT Donaciones	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
GIT Empleabilidad	94,40	100,00	100,00	100,00	100,00
GIT Enfoque Diferencial	100,00	96,50	96,50	100,00	100,00
GIT Formulación Y Evaluación	-	-	-	-	100,00
GIT Formulación Y Monitoreo	98,85	96,29	97,00	99,55	100,00
GIT Formulación, Seguimiento Y Monitoreo	100,00	100,00	100,00	96,50	100,00
GIT Gestión Contractual	93,00	-	-	93,00	100,00
GIT Gestión De Proyectos Y Presupuesto	100,00	-	100,00	100,00	100,00
GIT Gestión Post Contractual	93,00	100,00	100,00	100,00	100,00
GIT Implementación	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
GIT Infraestructura Social Y Hábitat	100,00	-	-	-	100,00
GIT Instrucción De Control Interno Disciplinario	100,00	98,83	100,00	100,00	100,00
GIT Intervenciones Rurales Integrales	100,00	93,00	100,00	100,00	100,00
GIT Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	93,00	100,00	100,00	100,00	100,00
GIT Prestación De Servicios	-	100,00	-	-	100,00

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Tercer Trimestre 2023</b>	<b>Cuarto Trimestre 2023</b>	<b>Primer Trimestre 2024</b>	<b>Segundo Trimestre 2024</b>	<b>Tercer Trimestre 2024</b>
GIT Producción Normativa Y Conceptos	-	-	-	-	100,00
GIT Renta Ciudadana	-	-	99,80	99,91	100,00
GIT Renta Joven	-	-	99,55	100,00	100,00
GIT Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo	-	100,00	100,00	100,00	100,00
GIT Seguridad Alimentaria	96,50	93,00	100,00	100,00	100,00
GIT Territorios Y Poblaciones	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
GIT Tesorería	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Oficina De Gestión Regional	-	-	100,00	-	100,00
Oficina De Tecnologías De La Información	-	-	-	100,00	100,00
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Subdirección General De Programas Y Proyectos	100,00	96,50	98,00	100,00	100,00
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	99,50	98,60	100,00	100,00	99,84
Dirección De Inclusión Productiva	99,28	98,83	100,00	100,00	99,50
GIT Antifraudes	99,87	98,40	-	99,88	99,48
Oficina Asesora De Planeación	98,92	100,00	96,89	99,53	99,07
Subdirección De Contratación	98,60	99,50	100,00	98,83	99,07
Dirección De Transferencias Monetarias	96,23	99,22	100,00	100,00	99,00
Dirección Regional Bolívar	99,13	100,00	100,00	100,00	98,60
Dirección Regional Norte De Santander	99,33	100,00	100,00	100,00	98,60
GIT Seguimiento Y Monitoreo	96,50	100,00	100,00	100,00	98,60
GIT Desarrollo E Implementación	97,67	96,89	98,25	99,42	98,38
Subdirección De Talento Humano	96,50	96,50	100,00	99,42	98,38
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	99,33	99,22	99,92	98,95	98,25
Dirección Regional Cundinamarca	97,50	99,13	93,00	100,00	97,67
GIT Gestión Tributaria Y Fiscal	96,50	100,00	100,00	100,00	97,67
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	100,00	97,67	98,00	100,00	97,20

DEPENDENCIA	Tercer Trimestre 2023	Cuarto Trimestre 2023	Primer Trimestre 2024	Segundo Trimestre 2024	Tercer Trimestre 2024
GIT Emprendimiento	100,00	98,25	100,00	93,00	97,00
GIT Bienestar, Seguridad Y Salud En El Trabajo	-	-	-	-	96,50
Oficina Asesora De Comunicaciones	-	-	100,00	100,00	96,50
Oficina Asesora Jurídica	100,00	100,00	100,00	100,00	96,50
Secretaría General	100,00	93,00	100,00	100,00	96,50
Dirección General	100,00	96,50	100,00	94,75	95,33
Subdirección Financiera	100,00	100,00	100,00	100,00	95,33
Dirección Regional Atlántico	98,92	100,00	100,00	99,22	95,00
Dirección Regional Casanare	100,00	100,00	100,00	93,00	93,00
Dirección Regional Vaupés	-	100,00	100,00	93,00	93,00
GIT Administración De Bienes	-	-	-	-	93,00
GIT Atención Integral Con Enfoque Diferencial	100,00	93,00	96,00	-	93,00
GIT Gestión Pre Contractual	-	-	-	-	93,00
GIT Gestión Y Análisis De La Información	93,00	100,00	100,00	100,00	93,00
GIT Innovación Social	-	-	98,00	100,00	93,00
GIT Proyectos De Tecnologías De Información	-	-	100,00	-	93,00
Subdirección De Operaciones	100,00	100,00	100,00	98,25	93,00
<b>Total General</b>	<b>99,23</b>	<b>99,46</b>	<b>99,60</b>	<b>99,82</b>	<b>99,70</b>

El comportamiento histórico en los últimos 5 trimestres en la calidad de las respuestas general a peticiones de las dependencias tiende a ser uniforme y con mínimas variaciones; se encuentra que el total por trimestre fue superior al 99,0.

Al igual que en el II trimestre de 2024 ninguna de las dependencias evaluadas obtuvo puntajes inferiores a 93%.

Para las dependencias que tienen en alguno de los trimestres calificación de calidad (-), es porque en ese periodo no tuvieron peticiones en la muestra evaluada.

Para los GIT de Renta Ciudadana y GIT Renta Joven solo hay evaluación de calidad desde el primer trimestre de 2024 cuando se estableció definitivamente la creación de estos grupos internos de trabajo.

### 5.3 Nivel de calidad del Operador Centro de Contacto

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas por el Centro de Contacto es del 97,74%. Las dependencias que presentan el nivel de calidad más alto son el GIT Antifraudes y Subdirección General Para la Superación de la Pobreza.

El GIT Colombia Mayor obtuvo 93,31, el GIT Compensación Del Iva 92,55, el GIT Focalización 89,50, GIT Proyectos Especiales 98,80 y el GIT Participación Ciudadana 98,72 en la calificación de calidad superior al del II trimestre (96,25).

En la tabla las denominadas como "Otras Dependencias que entregaron insumos" hace referencia a las áreas o dependencias que gestionaron algunos radicados de entrada o tareas que hacen parte de una única solicitud por parte del ciudadano pero que de igual forma fueron calificadas.

**Tabla 9. Calidad en la respuesta por dependencias del Operador Centro de Contacto**

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
GIT Focalización	10	89,50
GIT Compensación del IVA	73	92,55
GIT Colombia Mayor	34	93,31
GIT Participación Ciudadana	536	98,72
GIT Proyectos Especiales	5	98,80
GIT Antifraudes	3	100,00
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	12	100,00
Otras Dependencias Que Entregaron Insumos	22	100,00
<b>Total General</b>	<b>695</b>	<b>97,74</b>

**Fuente: elaboración propia**

**NOTA:** Se debe tener en cuenta que, dentro del proceso de consolidación de respuestas, se pueden presentar casos en los que se requieran respuestas de otras áreas diferentes a las que se manejan en el Centro de Contacto, por lo que se adicionaron en la tabla anterior.

**Tabla 10. Tendencia de Calidad en la respuesta por dependencias del Operador Centro de Contacto**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Tercer Trimestre 2023</b>	<b>Cuarto Trimestre 2023</b>	<b>Primer Trimestre 2024</b>	<b>Segundo Trimestre 2024</b>	<b>Tercer Trimestre 2024</b>
GIT Focalización	91,05	100,00	100,00	97,50	89,50
GIT Compensación del IVA	90,18	100,00	98,52	92,89	92,55
GIT Colombia Mayor	100,00	100,00	99,12	90,00	93,31
GIT Participación Ciudadana	97,20	97,38	97,47	96,25	98,72
GIT Proyectos Especiales	-	-	100,00	98,29	98,80
GIT Antifraudes	-	-	99,76	100,00	100,00
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	99,71	100,00	100,00	100,00	100,00
Otras Dependencias	99,78	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>Total General</b>	<b>97,42</b>	<b>98,43</b>	<b>98,09</b>	<b>96,19</b>	<b>97,74</b>

Se encuentra que en comparación con el II trimestre en el III trimestre la calidad en las respuestas aumento de 96,19 a 97,74 y para las dependencias de Colombia Mayor pasando de 90,00 a 93,31, el GIT Compensación del IVA paso de 92,89 a 92,55, GIT Participación Ciudadana de 96,25 a 98,72 y Focalización disminuyo de 97,50 a 89,50.

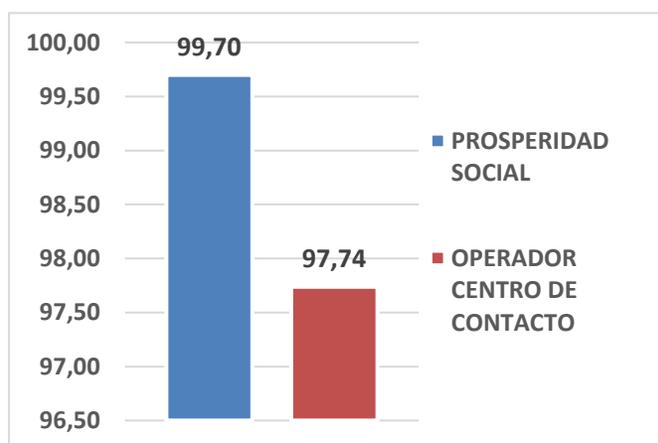
El comportamiento histórico en los últimos 5 trimestres en el promedio total de la calidad de las respuestas de las dependencias tiende a variar poco (se mantiene sobre 95).

Para las dependencias que tienen en alguno de los trimestres calificación de calidad (-), es porque en ese periodo no tuvieron peticiones en la muestra evaluada

## 6 NIVEL DE CALIDAD GENERAL POR PREGUNTA

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 99,70%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 97,74%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la entidad es 98,72%.

**Ilustración 3. Nivel General por Pregunta**



RESPUESTA A PETICIONES POR:	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	99,70
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	97,74
<b>TOTAL</b>	<b>98,72</b>

**Fuente: elaboración propia**

Para determinar el nivel de calidad de las peticiones se tiene en cuenta las siguientes dimensiones, las cuales tienen una o 2 preguntas (en total 8 preguntas) para realizar la evaluación:

- **Resolución de fondo:**
  1. La respuesta emitida resuelve concretamente la petición
  2. La respuesta resuelve totalmente la petición
- **Fundamentación de la respuesta**
  3. La repuesta emitida explica las razones de la misma al peticionario.
- **Claridad y comprensión**
  4. La repuesta está escrita en un lenguaje claro y comprensible.

- **Oportunidad de las respuestas**

5. La respuesta es oportuna de acuerdo con los términos de la normatividad vigente.
6. La respuesta tiene en cuenta el momento situacional que informa el peticionario.

- **Completitud de la Respuesta**

7. En el evento que el peticionario debe dirigirse a alguna sede para adelantar algún trámite, se le informa los canales de atención.

- **Destinación efectiva**

8. El nombre y apellido del peticionario y la dirección física o electrónica de notificación de la respuesta es acorde con la indicada en la petición.

## **6.1 Nivel de calidad de Prosperidad Social por pregunta**

### **6.1.1 Prosperidad Social - NO Consolidado**

La calificación general de la calidad por pregunta de las peticiones escritas No Consolidadas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 2.97.

De las 82 dependencias que fueron seleccionadas en la muestra con peticiones en "No Consolidado", 27 dependencias tuvieron promedio de calificación inferior a 3, trece dependencias obtuvieron el menor puntaje (2,50); como las Direcciones Regionales de Casanare, y Vaupés, la Subdirección de Operaciones, el GIT Innovación Social, debido a que en la Dimensión de Oportunidad de respuesta (preguntas 5 y 6) No cumplieron el criterio de calidad (calificación 1), se recomienda para estas dependencias cumplir con la oportunidad en tiempo en las Respuestas emitidas.

El resultado del Promedio Ponderado por pregunta muestra que la mayoría de los incumplimientos se presentan en la Dimensión de Oportunidad de las Respuestas con 2,90 para las 2 preguntas correspondientes.

**Tabla 11. Nivel de calidad por pregunta - Prosperidad Social No Consolidado**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Calificación general por Dependencia
	1	2			3	4			
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección De Inclusión Productiva	3	3	3	3	2,89	2,89	3	3	2,97
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
Dirección De Transferencias Monetarias	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección General	3	3	3	3	1,80	1,80	3	3	2,70
Dirección Regional Amazonas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Antioquia	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Arauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Atlántico	3	3	3	3	1,33	1,33	3	3	2,58
Dirección Regional Bogotá	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Bolívar	3	3	3	3	2,50	2,50	3	3	2,88
Dirección Regional Boyacá	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Caldas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Caquetá	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Casanare	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
Dirección Regional Cauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cesar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Chocó	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Córdoba	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cundinamarca	3	3	3	3	2,00	2,00	3	3	2,75
Dirección Regional Guainía	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Guaviare	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Huila	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional La Guajira	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Magdalena	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Magdalena Medio	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Meta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Nariño	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Norte De Santander	3	3	3	3	2,33	2,33	3	3	2,83
Dirección Regional Putumayo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Quindío	3	3	3	3	3	3	3	3	3

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y compresión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Calificación general por Dependencia
	1	2			3	4			
Dirección Regional Risaralda	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Santander	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Sucre	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Tolima	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Urabá	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Valle Del Cauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Vaupés	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
Dirección Regional Vichada	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Administración De Bienes	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
GIT Antifraudes	3	3	3	3	2,84	2,84	3	3	2,96
GIT Articulación De Oferta Pública	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Asesoría Y Producción Normativa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Atención Integral Con Enfoque Diferencial	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
GIT Bienestar, Seguridad Y Salud En El Trabajo	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
GIT Cuentas Por Pagar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Desarrollo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Desarrollo E Implementación	3	3	3	3	2,20	2,20	3	3	2,80
GIT Donaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Empleabilidad	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Emprendimiento	3	3	3	3	2,00	2,00	3	3	2,75
GIT Enfoque Diferencial	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Formulación Y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Gestión Tributaria Y Fiscal	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
GIT Gestión Y Análisis De La Información	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
GIT Innovación Social	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
GIT Instrucción De Control Interno Disciplinario	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Intervenciones Rurales Integrales	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Producción Normativa Y Conceptos	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Proyectos De Tecnologías De Información	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
GIT Renta Ciudadana	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Renta Joven	3	3	3	3	3	3	3	3	3

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Calificación general por Dependencia
	1	2			3	4			
GIT Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Seguimiento Y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Seguridad Alimentaria	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Territorios Y Poblaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Tesorería	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina Asesora De Comunicaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina Asesora De Planeación	3	3	3	3	2,78	2,78	3	3	2,94
Oficina Asesora Jurídica	3	3	3	3	2,00	2,00	3	3	2,75
Oficina De Gestión Regional	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina De Tecnologías De La Información	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Secretaría General	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
Subdirección De Contratación	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección De Operaciones	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
Subdirección De Talento Humano	3	3	3	3	2,00	2,00	3	3	2,75
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3	3	3	2,00	2,00	3	3	2,75
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección Financiera	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
Subdirección General De Programas Y Proyectos	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>Total General</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2,90</b>	<b>2,90</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2,97</b>

**Fuente: elaboración propia**

## 6.2 Nivel de calidad Operador Centro de Contacto por pregunta

### 6.2.1 Centro de Contacto - NO Consolidado

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas en No Consolidado realizadas por el Centro de Contacto es de 2.94, las dependencias que presentan el mayor nivel de calidad son los GIT Proyectos Especiales 2,98 y el GIT de Participación Ciudadana 2,96, el GIT Focalización con 2,85 obtuvo la menor calificación, seguido de GIT Compensación del IVA con 2,87 y el GIT Colombia Mayor 2,90.

El resultado del Promedio Ponderado por pregunta muestra que la mayoría de los incumplimientos se presentan en la dimensión claridad y comprensión con 2,81

puntos, seguido de la pregunta “la respuesta tiene en cuenta el momento situacional que informa el peticionario” de la dimensión de Oportunidad con 2,92 puntos, por lo cual, se recomienda generar acciones para mejorar las respuestas en estas dimensiones de la calidad.

**Tabla 12. Nivel de calidad por pregunta - Centro de Contacto No Consolidado**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Promedio por Dependencia
	1	2			3	4			
GIT Colombia Mayor	2,97	2,94	2,97	2,41	3	2,91	3	3	2,90
GIT Compensación Del Iva	2,92	2,92	2,97	2,48	2,97	2,86	2,96	2,86	2,87
GIT Focalización	3	3	3	1,80	3	3	3	3	2,85
GIT Participación Ciudadana	2,94	2,94	2,97	2,93	3	2,93	2,98	2,97	2,96
GIT Proyectos Especiales	3	3	3	3	3	3	3	2,80	2,98
<b>Total General</b>	<b>2,94</b>	<b>2,94</b>	<b>2,97</b>	<b>2,81</b>	<b>2,996</b>	<b>2,92</b>	<b>2,98</b>	<b>2,96</b>	<b>2,94</b>

**Fuente: elaboración propia**

### 6.3 Detalle De La Calidad Del Proceso De Consolidación.

Para calificar los radicado consolidados: Hay un solo radicado de entrada y se le van agregando memorandos de los insumos que se reciben por las diferentes áreas para ese radicado de entrada, por esta razón, se califica en ese caso tanto el radicado de entrada como el insumo recibido por el área.

Con la implementación del esquema de consolidación de respuestas a peticiones que requieren respuesta de más de un área de la entidad, se hace necesario evaluar la calidad del insumo recibido por el GIT Participación Ciudadana para la consolidación de la respuesta, el cual se detalla a continuación.

#### 6.3.1 Calidad Prosperidad Social (Consolidación de respuestas)

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas en el proceso de consolidación por Prosperidad Social es de 2,99.

De las 71 dependencias que fueron seleccionadas en la muestra con peticiones Consolidadas, 11 dependencias tuvieron promedio de calificación inferior a 3, las que obtuvieron la menor puntuación fueron el GIT Gestión Pre Contractual con 2,50, la Dirección General y la Oficina Asesora De Comunicaciones también con 2,50, las otras dependencias fueron la Dirección De Inclusión Productiva, el GIT Seguimiento Y

Monitoreo, y la Subdirección General Para La Superación De La Pobreza con 2,88, la Subdirección Financiera con 2,75, en todos los casos por la dimensión Oportunidad de la Respuesta; se recomienda para estas dependencias cumplir con la Oportunidad en tiempo en las Respuestas emitidas.

**Tabla 13. Nivel de calidad por pregunta - Prosperidad Social (Consolidación de respuestas)**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Promedio por Dependencia
	1	2			3	4			
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección De Inclusión Productiva	3	3	3	3	2,50	2,50	3	3	2,88
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección De Transferencias Monetarias	3	3	3	3	2,67	2,67	3	3	2,92
Dirección General	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
Dirección Regional Amazonas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Antioquia	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Arauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Atlántico	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Bogotá	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Bolívar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Boyacá	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Caldas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Caquetá	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Córdoba	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cundinamarca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Huila	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional La Guajira	3	3	3	3	3	3	3	3	3

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Promedio por Dependencia
	1	2			3	4			
Dirección Regional Magdalena	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Magdalena Medio	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Meta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Nariño	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Norte De Santander	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Putumayo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Quindío	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Risaralda	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Sucre	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Valle Del Cauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Administración Del Talento Humano	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Alianzas Y Cooperación Internacional	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Antifraudes	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Asesoría Y Producción Normativa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Bienestar, Seguridad Y Salud En El Trabajo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Colombia Mayor	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Compensación Del Iva	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Desarrollo E Implementación	3	3	3	3	2,75	2,75	3	3	2,94
GIT Donaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Empleabilidad	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Emprendimiento	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Enfoque Diferencial	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Formulación Y Evaluación	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Formulación Y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	3	3

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Promedio por Dependencia
	1	2			3	4			
GIT Formulación, Seguimiento Y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Gestión Contractual	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Gestión De Proyectos Y Presupuesto	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Gestión Post Contractual	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Gestión Pre Contractual	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
GIT Gestión Tributaria Y Fiscal	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Implementación	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Infraestructura Social Y Hábitat	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Instrucción De Control Interno Disciplinario	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Prestación De Servicios	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Renta Ciudadana	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Renta Joven	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Seguimiento Y Monitoreo	3	3	3	3	2,50	2,50	3	3	2,88
GIT Territorios Y Poblaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina Asesora De Comunicaciones	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
Oficina Asesora De Planeación	3	3	3	3	2,67	2,67	3	3	2,92
Secretaría General	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección De Contratación	3	3	3	3	2,67	2,67	3	3	2,92
Subdirección De Talento Humano	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	3	3	3	3	3	3	3	3	3

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Promedio por Dependencia
	1	2			3	4			
Subdirección Financiera	3	3	3	3	2,00	2,00	3	3	2,75
Subdirección General De Programas Y Proyectos	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	3	3	3	3	2,50	2,50	3	3	2,88
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2,95</b>	<b>2,95</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2,99</b>

**Fuente: elaboración propia**

### 6.3.2 Calidad Centro de Contacto - (Consolidación de respuestas)

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas en el proceso de consolidación por el Centro de Contacto es de 3. Las demás dependencias presentaron un nivel de calidad del 3,0.

Los promedios dan 3 como resultado, mostrando con ello que se cumplió con las dimensiones al dar respuesta a las peticiones con los insumos entregados por las diferentes dependencias.

**Tabla 14. Nivel de calidad por pregunta - Centro de Contacto (Consolidación de respuestas)**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Promedio por Dependencia
	1	2			3	4			
GIT Participación Ciudadana	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Antifraudes	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Otras Dependencias Que Entregaron Insumos	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>Total General</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

**Fuente: elaboración propia**

## **7 OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

### **OBSERVACIONES:**

- En algunos radicados se observó que no se está priorizando el envío de respuestas por correo electrónico, se hace necesario reforzar este tema. En los casos en los que se cuente con teléfono, proceder con la solicitud de llamada para obtener correo electrónico en lo posible.
- En los eventos en los que se pueda establecer, a través de consulta en los aplicativos, en cual programa está el peticionario/a o, del texto se pueda concluir a cuál programa se refiere el peticionario, se recomienda no enviar oficio especial sino proceder con respuesta de fondo utilizando las plantillas o si es el caso, reasignando al área competente.
- Se evidenciaron respuestas cuya presentación no es la más adecuada, no hay alineación, se encuentran incompletas, mala redacción, apartes sin conexión o sentido. Es necesario reforzar este tema con las áreas, los proyectores y revisores.
- Hay una alta proporción de peticiones incompletas o ilegibles, en las cuales se evidencia un desconocimiento del derecho fundamental de petición por parte de la ciudadanía. Aun existiendo una estrategia de atención multicanal, así como las diferentes herramientas y recursos conceptuales en la página de la entidad, se mantiene un registro insuficiente de información para atender las peticiones lo cual genera retrocesos.

Por lo anterior, es necesario:

- Reforzar el uso del formulario web por parte de la ciudadanía.
- Crear recursos pedagógicos para enseñar a la ciudadanía a radicar y hacer seguimiento adecuadamente una petición por formulario web.
- Existe una alta proporción de PQRS cuya gestión refiere al traslado por competencia y la proyección de su respuesta trae consigo retrocesos, tanto en el operador del centro de contacto como para los servidores públicos y

colaboradores de la entidad. Por lo cual es necesario el desarrollo y divulgación de una matriz que dé cuenta sobre los temas que no son competencia de Prosperidad Social y a qué entidades se puede dirigir la ciudadanía.

- Existe una particularidad durante la calificación de las peticiones al momento de cuantificar la casilla que expresa “la respuesta tiene en cuenta el momento situacional que informa el peticionario”, toda vez que en la interpretación de la mayoría de las peticiones se puede inferir que es un aspecto que se tiene en la cuenta; más no necesariamente es un hecho identificable a simple vista.

Por lo cual, se invita a explorar este tipo de expresiones dentro de las respuestas:

- Entendemos lo que expresa en este momento.
  - Somos conscientes de la situación en la que se encuentra.
  - Comprendemos lo importante que es esto para usted...
  - Sabemos que la situación requiere una respuesta rápida.
  - Teniendo en cuenta lo que menciona
  - Con el panorama que describe, trataremos de...
  - Estamos aquí para ayudarte en todo lo que necesite, por lo cual...
  - Apreciamos que haya compartido esta información.
- Finalmente, se reitera la importancia del uso de lenguaje claro, en especial en el uso de conectores, siglas y expresiones ambiguas que no precisan y centran las ideas que se comparten a la ciudadanía. Igualmente, aún se cuenta con el uso de plantillas sin modificaciones, respuestas a peticiones con diferentes tipos y tamaños de fuentes que no cumplen con criterios mínimos de presentación de documentos.

## **RECOMENDACIONES**

- Es necesario que los servidores públicos y colaboradores encargados de realizar la revisión y análisis de las peticiones, adopten una lectura activa y meticulosa. Este enfoque permite una comprensión profunda de las intenciones de los peticionarios, asegurando que las respuestas emitidas propendan por alcanzar las expectativas de la ciudadanía.

- Es importante relacionar en la respuesta a peticiones la trazabilidad del peticionario, se recomienda adjuntar como anexos los documentos pertinentes referidos en respuestas previas y radicados emitidos anteriormente. Esta práctica no solo facilitaría la consulta y revisión por parte de los ciudadanos, sino que también minimiza la repetición de solicitudes sobre el mismo asunto, optimizando así los recursos administrativos de Prosperidad Social.
- Teniendo en cuenta las características de los usuarios de los canales de atención, es comprensible que muchas dificultades para entender las respuestas que se generan por parte de la entidad, por lo que es necesario ajustar la redacción y minimizar su contenido en casos concretos.
- Es relevante para dar respuesta de fondo a las peticiones que se reconozca la cantidad de preguntas que cada ciudadano plantea, incluso si no están enumeradas o redactadas con los términos considerados adecuados, hay que buscar la forma de generar una respuesta completa.
- Es necesario disminuir el uso excesivo de siglas en las respuestas, ya que estas dificultan la lectura y comprensión por parte de la ciudadanía, si son absolutamente necesarias es importante explicar a que hacen referencia.
- Por el alto volumen de peticiones es comprensible que se tengan plantillas para las respuestas a las peticiones, no obstante, estas deben entenderse como un recurso que facilita el trabajo, y no como un formato fijo e impersonal que impida comprender las particularidades y adecuar a cada caso según corresponda.
- Se debe continuar realizando capacitaciones para abordar las dudas y fortalecer el conocimiento en áreas relevantes. Este ejercicio es fundamental para mantenernos actualizados y resolver las inquietudes de manera efectiva.
- Realizar ejercicios de estudio de casos, utilizando ejemplos comunes de las peticiones, para contextualizar a los proyectores sobre los tipos de solicitudes y posibles soluciones. Este espacio también puede servir para enfatizar la importancia de leer detenidamente las peticiones y verificar que las respuestas aborden todos los puntos solicitados de manera completa.

Elaboró: María Alexandra Garzón Martínez

Revisó: Edwin Giovanni Torres Alfonso

**Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana  
Diciembre de 2024**